



Afbeelding: Ector Hoogstad Architecten

Programma van Eisen managing agent MindLabs

Definitief d.d. 30 juni 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Doel Programma van Eisen	1
1.2	Definities	1
1.3	Beschrijving van de opdrachtgever	1
1.4	Beschrijving van de opdracht	2
2	Context en verwachtingen	3
2.1	Ecosysteem MindLabs	3
2.2	Gebouw MindLabs	3
2.3	Derden	5
2.4	Door opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken	6
2.5	Resultaatgebieden	6
3	Algemene eisen dienstverlening	8
3.1	Eis ALG.01 Kwaliteit	8
3.2	Eis ALG.02 Eindverantwoordelijk voor uitvoering werkzaamheden	9
3.3	Eis ALG.03 Personele organisatie	9
3.4	Eis ALG.04 Reactietijden	10
3.5	Eis ALG.05 Flexibiliteit	10
3.6	Eis ALG.06 Kostenbewustheid	11
3.7	Eis ALG.07 Overdracht van werkzaamheden	11
4	Eisen resultaatgebied 1a, contractmanagement	12
4.1	Eis CM.01 Werkzaamheden resultaatgebied	12
4.2	Eis CM.02 Optimalisatie facilitaire processen	12
5	Eisen resultaatgebied 1b, locatiemanagement en -beheer	13
5.1	Eis LM.01 Werkzaamheden resultaatgebied	13
5.2	Eis LM.02 FMIS	13
5.3	Eis LM.03 Aanwezigheid	13
5.4	Eis LM.04 Alarmopvolging	13
6	Eisen resultaatgebied 1c, gebruikerscommunicatie	14
6.1	Eis GC.01 Werkzaamheden resultaatgebied	14
6.2	Eis GC.02 Verbinding en KWIS	14
7	Eisen resultaatgebied 2a, financieel management	15
7.1	Eis FM.01 Werkzaamheden resultaatgebied	15
7.2	Eis FM.02 Inrichten financiële administratie	15
7.3	Eis FM.03 Inrichten servicekostenadministratie	15
7.4	Eis FM.04 Rapporteren	16
7.5	Eis FM.05 Overdracht van de administratie	16

8	Eisen resultaatgebied 2b, technisch management	17
8.1	Eis TM.01 Werkzaamheden resultaatgebied	17
8.2	Eis TM.02 Archiveren documenten gebouw	17
Bijlage 1	Taakomschrijving managing agent	18
Bijlage 2	Functionaliteit en technische eisen FMIS-systeem	23
Bijlage 3	Profiel beheerders	25

1 Inleiding

1.1 Doel Programma van Eisen

In voorliggend Programma van Eisen zijn de eisen beschreven waaraan de dienstverlening van de managing agent voor het MindLabs-gebouw dient te voldoen. Dit Programma van Eisen is opgesteld in het kader van de aanbesteding van de managing agent. Het doel van de aanbesteding is het contracteren van een managing agent die de eigenaren, huurders en gebruikers van MindLabs ontzorgt op facilitair en administratief vlak.

1.2 Definities

In dit Programma van Eisen en de daartoe behorende bijlage(n) wordt een aantal termen gebruikt. Hieronder zijn deze termen nader toegelicht:

- dienstverlener(s) Facilitair of technisch dienstverlener(s) of leverancier(s);
- ecosysteem ecosysteem MindLabs;
- gebouw MindLabs-gebouw, gelegen aan de Locomotiefboulevard 101 te Tilburg;
- KWIS klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen;
- LocHal LocHal-gebouw, gelegen aan de Burgemeester Brokxlaan 1000 te Tilburg. De LocHal, waarin de openbare bibliotheek is gevestigd, is gelegen naast het MindLabs-gebouw;
- PvE onderhavig Programma van Eisen;
- Taakomschrijving Taakomschrijving managing agent MindLabs, bijlage 1 bij dit PvE;
- vakantiedag vakantiedag zoals gehanteerd door de onderwijsinstellingen;
- VvE Vereniging van Eigenaars van het gebouw gelegen aan Locomotiefboulevard 101 te Tilburg (verkort: 'Vereniging van Eigenaars Locomotiefboulevard 101 te Tilburg').

1.3 Beschrijving van de opdrachtgever

Opdrachtgever is de Vereniging van Eigenaars Locomotiefboulevard 101 te Tilburg. De VvE wordt bestuurd door de Gemeente Tilburg en Stichting Fontys. Middels de VvE is het MindLabs-gebouw gesplitst in twee appartementsrechten. De Gemeente Tilburg is eigenaar van een appartementsrecht dat 666/1000e deel van het gebouw omvat. Het appartementsrecht van Fontys omvat 334/1000e deel van het gebouw.

Het MindLabs-gebouw en de VvE zijn opgericht om een fysieke plek te bieden aan het MindLabs-ecosysteem, een dynamisch samenwerkingsverband tussen onderwijs, onderzoek en ondernemerschap op het gebied van menselijk gedrag en interactieve (media) technologie (waaronder onder meer begrepen: virtual reality, serious gaming, robotica en taaltechnologie), waarbinnen onderwijs, onderzoek en ondernemerschap door middel van interactie, inspiratie en innovatie met elkaar worden

verbonden, in elkaar overlopen en elkaar versterken. Het ecosysteem zelf is niet de opdrachtgever van de managing agent; dat is de VvE. Het ecosysteem, bestaande uit een aantal publieke en private organisaties, neemt ruimten (huur) en dienstverlening (services) af van de VvE. Fontys is naast eigenaar ook gebruiker. De gemeente Tilburg participeert als eigenaar en verhuurder, niet als gebruiker, in het gebouw.

1.4 Beschrijving van de opdracht

De VvE wenst een partij te contracteren die zorg draagt voor het dagelijks locatiebeheer, gastvrijheid en VvE-beheer van gebouw MindLabs. Omdat de VvE van gebouw MindLabs een aantal facilitaire diensten verzorgt voor de gebruikers van het gebouw, behoort het op tactisch en operationeel niveau aansturen van de facilitair dienstverleners en leveranciers die door de VvE ten behoeve van gebouw MindLabs zijn of worden gecontracteerd tot de werkzaamheden van de managing agent.

Op strategisch niveau besluit de VvE over het beleid ten aanzien van de facilitaire dienstverlening in gebouw MindLabs. Ook draagt de VvE zorg voor de contractering, inclusief de daarbij behorende inkoopprocessen, van facilitair dienstverleners. Op tactisch niveau adviseert de managing agent bij het voeren van het contractmanagement door de VvE en is verantwoordelijk voor het verwerken van facturen inclusief de daarbij behorende checks en het verstrekken van rapportages aan de VvE. Op operationeel niveau is de managing agent verantwoordelijk voor het dagelijks aansturen, monitoren en bijsturen van de dienstverlening van facilitair dienstverleners, opvolging van klachten, wensen, vragen en storingsmeldingen.

De managing agent is tevens adviseur van de VvE. De VvE verwacht dat de managing agent vanaf het moment van definitieve opdrachtverlening de VvE proactief (gevraagd en ongevraagd) adviseert bij facilitaire vraagstukken en inkoopprocessen voor de facilitair dienstverleners ten behoeve van gebouw MindLabs teneinde te komen tot een optimaal functionerend gebouw MindLab dat representatief is voor het ecosysteem MindLabs.

De aansturing van de managing agent wordt verzorgd door de VvE; de managing agent legt dus verantwoording voor zijn werkzaamheden af aan het bestuur van de VvE. In de dagelijkse praktijk zal de afstemming plaats vinden met een contactpersoon van de gemeente Tilburg en een contactpersoon van Fontys.

2 Context en verwachtingen

2.1 Ecosysteem MindLabs

2.1.1 Innovatie

Het ecosysteem is een samenwerkingsverband waarin vier kennisinstellingen, overheden en een groeiend gezelschap van bedrijfspartners, maatschappelijke instellingen en startups participeren. Samen vormen zij een ecosysteem waarin zij de ontwikkeling van technologieën die interacteren met menselijk gedrag, oftewel human centered AI, versterken. Met de unieke mogelijkheden van deze technologieën wil het ecosysteem maatschappelijke uitdagingen helpen oplossen.

Van de managing agent wordt verwacht dat hij state of the art dienstverlening biedt. Daartoe volgt de managing agent ontwikkelingen en trends op het gebied van bedrijfsverzamelgebouwen, ecosystemen en AI-technologieën om het functioneren van het MindLabs-gebouw in al zijn aspecten te bewaken en optimaliseren. Hieronder wordt tevens verstaan het continu blijven ontwikkelen van de eigen medewerkers.

2.1.2 Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Ecosysteem MindLabs is een samenwerkingsverband van vooraanstaande kennisinstellingen, overheden, bedrijven en maatschappelijke instellingen die actief willen inspelen op duurzaamheidsontwikkelingen en een voorbeeld willen zijn voor hun omgeving. Huidige en toekomstige generaties dienen, in nauwe samenwerking, te worden opgeleid om proactief bij te dragen aan een duurzame samenleving, bijvoorbeeld door de Sustainable Development Goals (SDGs) van de Verenigde Naties een centrale plek te geven in ons onderwijs, onderzoek en bedrijfsvoering, maar ook in het dagelijks handelen op het gebied van energie, klimaat, gezonde gebouwen en verantwoorde inkoop.

Van de managing agent wordt verwacht dat hij een actief MVO-beleid voert, zowel binnen de eigen organisatie als binnen het gebouw. Daartoe signaleert hij actief mogelijkheden op het vlak van arbeid, inclusiviteit, circulariteit en energieneutraliteit om de facilitaire processen in gebouw MindLabs (verder) te verbeteren.

2.2 Gebouw MindLabs

2.2.1 Gebruik

- Fontys Hogeschool (eigenaar) 3.050 m2 VVO
- Onderwijsgroep Tilburg (huurt van gemeente Tilburg) 750 m2 VVO
- Tilburg University (huurt van gemeente Tilburg) 1.100 m2 VVO
- Zwijsen (huurt van gemeente Tilburg) 1.600 m2 VVO
- DPG Media (huurt van gemeente Tilburg) 1.000 m2 VVO
- Vrije opgave (beoogde invulling: start-/scale-ups die huren van gemeente Tilburg) 1.950 m2 VVO

-
- Bruisend Hart (gemeenschappelijke ruimte voor alle gebruikers) 800 m2 VVO
 - Totaal 10.250 m2 VVO

2.2.2 Openingstijden

Weekdagen (geen feest- of vakantiedag)

- Openingsronde beveiliging 7.00 uur Toegang voor personeelsleden met een pas
- Opening voordeur door beheerder 8.00 uur Toegang voor studenten en bezoekers
- Sluiting voordeur door beheerder 18.00 uur Gesloten voor studenten en bezoekers
- Eindtijd overwerk studenten 22.30 uur Eindtijd studenten en bezoekers
- Sluitronde beveiliging 24.00 uur Gesloten voor personeel

Zater-, zon-, feest- en vakantiedagen

- Openingsronde beveiliging 7.00 uur Toegang voor personeelsleden met een pas
- Sluitronde beveiliging 24.00 uur Gesloten voor personeel

Op weekdagen van 18.00 tot 22.30 uur zullen met regelmaat medewerkers en studenten overwerken in het MindLabs-gebouw. Van 24.00 uur tot 7.00 uur is het gebouw gesloten en enkel toegankelijk onder begeleiding van een beveiligingsmedewerker.

Gedurende vakantiedagen (niet zater-, zon- en feestdagen) zijn er geen studenten of bezoekers aanwezig in MindLabs. Personeelsleden hebben middels een pas wel toegang tot het gebouw.

2.2.3 Voor gebouw geldende afspraken

De voor het gebouw geldende afspraken worden (onder meer) vastgelegd in:

- Splitsingsakte en -reglement van de VvE;
- Huishoudelijk reglement en huisregels van de VvE;
- Vastgestelde jaar- en onderhoudsplannen van de VvE;
- Huurovereenkomsten en daartoe behorende bijlagen c.q. addenda tussen de gemeente Tilburg en individuele huurders;
- Overeenkomsten en afspraken tussen de VvE en dienstverleners;
- Afspraken met de Lochal over gemeenschappelijk gebruik van ruimten en voorzieningen.

2.2.4 Planning ingebruikname

Naar verwachting wordt het MindLabs-gebouw op 2 februari 2022 opgeleverd. Op hoofdlijnen houden de VvE en gebruikers onderstaande planning aan:

- Opstartfase managing agent Na gunning opdracht managing agent tot oplevering
 - Diverse aanbestedingen werkzaamheden dienstverleners September t/m december 2021
 - Implementatie facilitaire dienstverlening Na afronding aanbesteding dienstverlener
-

-
- Oplevering nieuwbouw 2 februari 2022
 - Narooien restpunten, installeren netwerk, gebruikersvoorzieningen t/m maart 2022
 - Inhuizing, verschilt per gebruiker april t/m augustus 2022

2.3 Derden

2.3.1 Te managen contracten

De VvE is verantwoordelijk voor de contractering van dienstverleners en de inhoud van de contracten. De VvE kan daarbij gebruik maken van bestaande overeenkomsten die eigenaren reeds met dienstverleners hebben gesloten voor andere gebouwen die in bezit zijn van de eigenaren. Voor de deelgebieden waarbij dat niet mogelijk of wenselijk is, zal de VvE de vereiste inkoopprocessen doorlopen. De managing agent is verantwoordelijk voor het contractmanagement en adviseert de VvE bij inkoopprocessen.

Voor gebouw MindLabs gaat het (tenminste) om de volgende contracten:

- Bouwkundig en installatietechnisch onderhoud;
- Energie- en waterlevering;
- Schoonmaak;
- Glasbewassing;
- Ongediertebestrijding;
- Afvalverwerking;
- Alarmdoormelding en -opvolging;
- Catering en vendingautomaten;
- Gemeenschappelijke IT- en AV-voorzieningen;
- BHV-middelen;
- Brandblusmiddelen;
- Sleutelbeheer/toegangscontrole;
- Beheer evenementen;
- Reprografie;
- Intern transport (post, pakketten, goederen);
- Planten / groenvoorziening (gebouw heeft geen eigen buitenterrein, wel een groen dakterras);
- Ruimtebeheer.

De VvE biedt de gebruikers op facilitair vlak een basis-dienstverlening die voor alle gebruikers gelijk is. Een gebruiker die aanvullende dienstverlening wenst af te nemen, dient dit met de managing agent en de betreffende dienstverlener te regelen. De managing agent en de dienstverlener die de aanvullende dienstverlening leveren, brengen de daarbij behorende kosten rechtstreeks in rekening bij de betreffende gebruiker. De VvE of gemeente Tilburg heeft geen rol in eventuele aanvullende dienstverlening door facilitair dienstverleners en/of de managing agent, ook niet voor wat betreft de financiële afwikkeling.

2.3.2 Te onderhouden contacten

De managing agent onderhoudt actief contacten met tenminste:

- Het bestuur van de VvE en de individuele eigenaren;
- Alle huurders/gebruikers van het gebouw;
- Vereniging MindLabs (verbinding naar ecosysteem MindLabs);
- Voor gebouw MindLabs gecontracteerde dienstverleners;
- Inkoopers van de VvE;
- Overheden;
- Hulpdiensten;
- Omliggende bedrijven (LochAl, NS, ...).

2.4 Door opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken

De opdrachtgever stelt aan de managing agent kosteloos de volgende zaken in bruikleen ter beschikking:

- Volledig ingerichte beheerdersruimte, tevens BHV-/EHBO-ruimte;
- Internetverbinding;
- Toegangspassen en -sleutels;
- Beheerdersruimte voorzien van bureau, bureaustoel en kast.

Er wordt geen eigen parkeerplek aan de beheerder ter beschikking gesteld. Het MindLabs-gebouw is gelegen in de spoorzone van Tilburg. Uitgangspunt is dat gebruik gemaakt wordt van openbaar vervoer of betaald parkeren.

2.5 Resultaatgebieden

Dit Programma van Eisen maakt onderscheid naar de volgende resultaatgebieden:

1. Dagelijks locatiebeheer en gastvrijheid

Dit resultaatgebied wordt vormgegeven middels de inrichting en uitvoering van verschillende operationele/tactische facilitaire regietaken, waaronder begrepen contractmanagement inclusief de operationele/tactische aansturing van dienstverleners, locatiemanagement/-beheer en gebruikerscommunicatie.

a. Contractmanagement

Zorg dragen voor het facilitair proces met als doel de realisatie van de contractdoelstellingen, bewaking van contractverplichtingen en borging van risico's inclusief alle voorkomende administratie, met als resultaat een optimale kosten- en kwaliteitsbeheersing, inclusief de (tactische) aansturing van dienstverleners. De VvE blijft eigenaar van de onderliggende contracten.

b. Locatiemanagement en -beheer

Integraal plannen en organiseren van de facilitaire dienstverlening op locatie, de doorontwikkeling daarvan, het op operationeel niveau organiseren van de facilitaire diensten en processen en het toezien op en bijdragen aan orde en netheid van de locatie.

c. Gebruikerscommunicatie

Uitvoering geven aan een operationele gebruikersingang (fysiek/digitaal) waar gebruikers terecht kunnen met klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen. Tevens vindt hier de koppeling plaats van melding (gebruiker) naar oplosgroep (dienstverlener) en wordt de opvolging bewaakt.

2. VvE-beheer

Dit resultaatgebied omvat een aantal financieel-administratieve en technische taken met als doel een VvE die haar rol als eigenaar van het gebouw, contracteigenaar naar derden en serviceverlener naar gebruikers op een effectieve en efficiënte wijze kan invullen.

a. Financieel management

In financiële en administratieve zin begeleiden van de VvE. Dit omvat het ondersteunen van en rapporteren aan het bestuur van de VvE en het administreren van de financiële aspecten van de VvE, waaronder tevens de financiële aspecten die samenhangen met de facilitaire processen.

b. Technisch management

Managen van het bouwkundig en installatietechnisch beheer en het onderhoud van het gebouw. De activiteiten bestaan uit het voeren van technisch management op tactisch en operationeel niveau en de aansturing van dienstverleners.

Als bijlage 1 bij dit PvE is de Taakomschrijving gevoegd. De Taakomschrijving bevat per resultaatgebied een opsomming van de daartoe behorende (minimale) taken en verantwoordelijkheden van de managing agent. De Taakomschrijving maakt integraal onderdeel uit van dit PvE. Indien er sprake is van tegenstrijdigheid tussen het PvE en de Taakomschrijving, prevaleert het PvE.

3 Algemene eisen dienstverlening

3.1 Eis ALG.01 Kwaliteit

De managing agent is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beheer van gebouw en voor het uitvoeren van het VvE-beheer. De VvE beoogt met de inzet van de managing agent de performance van gebouw MindLabs inzake commerciële, functionele en fysieke kwaliteiten zowel op korte als op lange termijn te optimaliseren.

De managing agent verleent een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. De te leveren diensten zijn omschreven in dit Programma van Eisen en de Taakomschrijving. Deze dienstverlening wordt tijdig en binnen door de opdrachtgever gestelde eisen en voorwaarden geleverd.

Ten tijde van de samenstelling van dit Programma van Eisen kunnen de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) op basis waarvan de kwaliteit van de managing agent wordt beoordeeld nog niet worden gespecificeerd. De KPI's worden in overleg tussen de VvE en managing agent vastgesteld aan de hand van een nulmeting na implementatie van het beheerconcept. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

- Mate waarin de managing agent voldoet aan dit Programma van Eisen (compliance, audit);
- Beleving dienstverlening en medewerkers managing agent door eigenaren en huurders;
- Technische kwaliteit managing agent.

Nadat de KPI's in overleg tussen de VvE en managing agent zijn vastgesteld, worden deze als addendum aan de overeenkomst toegevoegd. Het addendum bevat tevens een herstelprocedure voor het geval de managing agent onvoldoende scoort op één van de KPI's:

- Eerste onvoldoende per contractjaar (= niet voldoen aan de gestelde norm): de managing agent stelt een verbeterplan op conform SMART principes binnen vijftien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. De verbeteringen dienen door de managing agent aantoonbaar te worden gemaakt door middel van bewijslast. De opdrachtgever is gerechtigd de bewijslast extern te laten toetsen.
- Tweede onvoldoende per contractjaar (= niet voldoen aan de gestelde norm): de managing agent stelt een verbeterplan op conform SMART principes binnen vijftien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. De verbeteringen dienen door de managing agent aantoonbaar te worden gemaakt door middel van bewijslast. Opdrachtgever is gerechtigd de bewijslast extern te laten toetsen. Tevens is Opdrachtgever gerechtigd een in gebrekestelling te sturen.

-
- Derde onvoldoende per contractjaar (= niet voldoen aan de gestelde norm): er is sprake van een wanprestatie. De opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden. Uitgangspunt is dat de herstelprocedure van toepassing is op het vastgestelde KPI-model. Hiervan kan worden afgeweken, zulks ter beoordeling van de opdrachtgever.

3.2 Eis ALG.02 Eindverantwoordelijk voor uitvoering werkzaamheden

De managing agent vormt de spil van de facilitaire werkzaamheden gebouw MindLabs. De gebruikers van gebouw verwachten een prettige onderwijs- en werkomgeving waarin ze zich thuis voelen en processen soepel verlopen.

De managing agent is eindverantwoordelijk voor de eigen dienstverlening, ook wanneer hij onderdelen van zijn werkzaamheden uitbesteedt aan een onderaannemer. Het door de managing agent aan te stellen aanspreekpunt (rol facilitair manager) voor de opdrachtgever heeft een dienstverband met de managing agent.

Voor de functie van beheerder geldt dat deze medewerkers een dienstverband dienen te hebben met de managing agent of een door de managing agent gecontracteerde onderaannemer. Het onderbrengen van (een deel van) de functie van beheerder bij een facilitair dienstverlener (derde, niet zijnde de managing agent of zijn onderaannemer) is niet toegestaan. Eventuele verschuiving van een deel van het takenpakket van de beheerder naar derden in verband met optimalisatie van de facilitaire werkzaamheden kan worden voorgelegd aan de opdrachtgever nadat de opdracht aan de managing agent is gegund; dit met inbegrip van de consequenties die hiermee voor de opdrachtgever gemoeid zijn.

3.3 Eis ALG.03 Personele organisatie

De managing agent stelt een aantal medewerkers aan voor de uitvoering van de aan hem in opdracht gegeven werkzaamheden. De opdrachtgever verwacht van de managing agent dat hij de onderstaande personele inzet realiseert. Het staat de managing agent vrij om meerdere rollen/profielen te combineren in één persoon.

- Facilitair manager;
- VvE-beheerder;
- Administratief medewerker;
- Beheerders.

In bijlage 3 is het profiel van de beheerder opgenomen.

In geval van ziekte of afwezigheid van een of meer medewerkers draagt de managing agent zorg voor tijdige en gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de opdracht en de processen in het gebouw hiervan geen hinder ondervinden.

3.4 Eis ALG.04 Reactietijden

De managing agent neemt klachten, wensen, informatieverzoeken, storingsmeldingen en calamiteiten in het gebouw tijdig in behandeling. Daarvoor gelden de volgende reactie- en oplostijden:

- Prioriteit hoog binnen 1 klokuur (reactie) binnen 4 klokuur (oplossing)
- Prioriteit normaal
 - werkdag binnen 2 werkuur (reactie) binnen 2 werkdagen (oplossing)
 - andere dagen binnen 1 kalenderdag (reactie) binnen 4 kalenderdagen (oplossing)
- Prioriteit laag
 - werkdag binnen 1 werkdag (reactie) binnen 5 werkdagen (oplossing)
 - andere dagen binnen 2 kalenderdagen (reactie) binnen 10 kalenderdagen (oplossing)

Onder een werkdag wordt verstaan iedere dag niet zijnde een zater-, zon-, feest- of vakantiedag. Onder 'werkuren' wordt verstaan werkdagen tussen 7.30 en 22.30 uur.

3.5 Eis ALG.05 Flexibiliteit

Het ecosysteem MindLabs versnelt de ontwikkeling van mens en maatschappij door kennis en toepassing van interactieve technologie te verbinden met ondernemerschap. Hierbij staat de interactie tussen mens en technologie centraal onder het motto 'Where Minds, Media & Technology meet'. Ten tijde van de samenstelling van dit Programma van Eisen is MindLabs volop in beweging en innoveert verder. Daarbij wordt aangenomen dat regelmatig evenementen en conferenties in het gebouw georganiseerd worden, waarbij ook ondersteuning van de managing agent wordt verwacht.

De managing agent hanteert een flexibele opstelling die recht doet aan een ecosysteem en gebouw die voortdurend in beweging zijn. De managing agent draagt zorg voor een passende inzet van zijn medewerkers bij evenementen en conferenties, zulks in overleg met de opdrachtgever en huurders en voor zover redelijkerwijs van de managing agent kan worden verlangd. Ten aanzien van de doorbelasting van de kosten van de inzet bij evenementen en conferenties verwijzen we naar paragraaf 2.3.1 waarbij geldt dat de kosten voor aanvullende dienstverlening rechtstreeks bij de betreffende gebruiker in rekening wordt gebracht.

3.6 Eis ALG.06 Kostenbewustheid

De managing agent adviseert het bestuur van de VvE en draagt zorg voor het financieel management van de VvE en de door de VvE aan de huurders geboden services. Tevens is de managing agent verantwoordelijk voor het technisch management van het gebouw.

De managing agent hanteert een kostenbewuste opstelling. Daartoe signaleert hij kansen voor optimalisatie van facilitaire en technische processen en identificeert en minimaliseert hij risico's met als doel een zo goed mogelijke dienstverlening te bereiken voor een zo laag mogelijke prijs.

3.7 Eis ALG.07 Overdracht van werkzaamheden

De managing agent draagt zorg voor een soepele overdracht aan de opdrachtgever en/of door de opdrachtgever aan te wijzen derde(n) indien zijn werkzaamheden eindigen.

4 Eisen resultaatgebied 1a, contractmanagement

4.1 Eis CM.01 Werkzaamheden resultaatgebied

De managing agent verzorgt de werkzaamheden die zijn omschreven in de Taakomschrijving onder Resultaatgebied 1a, contractmanagement, zorgvuldig, tijdig, binnen de in dit Programma van Eisen en de Taakomschrijving beschreven kaders.

4.2 Eis CM.02 Optimalisatie facilitaire processen

De managing agent adviseert de opdrachtgever proactief over optimalisatie van de facilitaire processen in MindLabs. Dit geldt zowel voor de werkzaamheden van de managing agent als facilitair dienstverleners. Hiertoe legt de managing agent jaarlijks tenminste twee verbetervoorstellen voor aan de opdrachtgever. De verbetervoorstellen zijn voldoende uitgewerkt en onderbouwd en leiden tot substantiële verbetering van de facilitaire processen in het MindLabs-gebouw op het vlak van kwaliteit, kosten, innovatie, aansluiting bij het ecosysteem MindLabs of maatschappelijke verantwoordelijkheid (MVO).

5 Eisen resultaatgebied 1b, locatiemanagement en -beheer

5.1 Eis LM.01 Werkzaamheden resultaatgebied

De managing agent verzorgt de werkzaamheden die zijn omschreven in de Taakomschrijving onder Resultaatgebied 1b, locatiemanagement en -beheer, zorgvuldig, tijdig, binnen de in dit Programma van Eisen en de Taakomschrijving beschreven kaders.

5.2 Eis LM.02 FMIS

De managing agent is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van facilitair managementinformatiesysteem (FMIS) voor het MindLabs-gebouw. Het FMIS geldt als primaire, formele ingang voor klachten, wensen, verstoringen en verzoeken. Hierin wordt onderscheid gemaakt in:

- Dienstverlening binnen de scope dienstverlening van de Managing Agent;
- Dienstverlening uitgevoerd door dienstverlening van MindLabs, aangestuurd door de managing agent.

In bijlage 2 van dit PvE zijn de gevraagde functionaliteiten en technische vereisten van het FMIS nader uitgewerkt.

5.3 Eis LM.03 Aanwezigheid

De door de managing agent aangestelde beheerder is fysiek aanwezig in het MindLabs-gebouw gedurende de volgende tijden:

- Weekdagen (geen feest- of vakantiedag) 7.30 uur - 22.30 uur
- Weekdagen, van 22.30 – 7.30 uur op afroep
- Zater-, zon-, feest- en vakantiedagen op afroep

Storingen en gebouwmeldingen kunnen, indien de aard van de storing of melding dat toelaat, (op afstand) te worden gemonitord door de beheerder. Urgente meldingen dienen zo spoedig mogelijk te worden opgevolgd.

5.4 Eis LM.04 Alarmopvolging

De managing agent fungeert als eerste aanspreekpunt voor beveiligingsmedewerkers in geval van calamiteiten in en om het MindLabs-gebouw. Daartoe is hij 365/24/7 telefonisch bereikbaar. Indien fysieke aanwezigheid van een medewerker van de managing agent noodzakelijk is, gelden de in eis ALG.04 omschreven reactietijden.

6 Eisen resultaatgebied 1c, gebruikerscommunicatie

6.1 Eis GC.01 Werkzaamheden resultaatgebied

De managing agent verzorgt de werkzaamheden die zijn omschreven in de Taakomschrijving onder Resultaatgebied 1c, gebruikerscommunicatie, zorgvuldig, tijdig, binnen de in dit Programma van Eisen en de Taakomschrijving beschreven kaders.

6.2 Eis GC.02 Verbinding en KWIS

Gebouw MindLabs is de fysieke manifestatie van het ecosysteem MindLabs. De bij het ecosysteem betrokken organisaties in het algemeen en de vaste gebruikers van gebouw MindLabs in het bijzonder verwachten een prettige onderwijs- en werkomgeving waarin ze zich thuis voelen. Bezoekers zijn van harte welkom en dienen een aangenaam verblijf in gebouw MindLabs te ervaren.

De managing agent zet betrokken medewerkers in die op een open en prettige wijze verbinding maken met de eigenaren, gebruikers en bezoekers van gebouw MindLabs. Verder onderhoudt hij actief contacten met tenminste de in dit PvE onder 'te onderhouden contacten' beschreven partijen.

Van de Managing Agent wordt verwacht dat deze regie voert over alle binnenkomende klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen en eigenaarschap neemt op de activiteiten binnen scope van de opdracht. Waar nodig dient een koppeling gemaakt te worden met contractpartners van MindLabs.

7 Eisen resultaatgebied 2a, financieel management

7.1 Eis FM.01 Werkzaamheden resultaatgebied

De managing agent verzorgt de werkzaamheden die zijn omschreven in de Taakomschrijving onder resultaatgebied 2.a, financieel management, zorgvuldig, tijdig, binnen de in dit Programma van Eisen en de Taakomschrijving beschreven kaders.

7.2 Eis FM.02 Inrichten financiële administratie

De managing agent richt een financiële administratie in voor de VvE van het MindLabs-gebouw. Daartoe maakt hij gebruik van een, door hemzelf en door de eigenaren goed te keuren, administratiesoftware die tenminste over de onderstaande functionaliteit beschikt:

- inzicht geven in grootboekadministratie (balans, winst- en verliesrekening, cashflow);
- indelen aan de hand van vaste journaalposten;
- rubriceren aan de hand van kostenplaatsen;
- koppeling met internetbankieren bankrekening VvE;
- administreren van afschrijvingen van vaste activa;
- genereren van overzichten voor de aangiftes van belastingen;
- elektronisch indienen van aangiftes van belastingen;
- genereren van facturen en betalingsherinneringen.

De door de managing agent in te richten financiële administratie dient te voldoen aan de eisen die de Belastingdienst stelt aan de administratie. Hieronder wordt tevens begrepen het zodanig archiveren en ter beschikking stellen van het archief aan de VvE dat de VvE eenvoudig toegang kan krijgen tot de financiële administratie (inclusief voorgaande jaren die onder verantwoordelijkheid van de managing agent vallen) en kan voldoen aan haar bewaarplicht.

7.3 Eis FM.03 Inrichten servicekostenadministratie

De managing agent richt een servicekostenadministratie in voor de door de VvE aan de huurders geleverde services. Hierover wordt tenminste verstaan:

- opstellen van de begroting servicekosten (jaar T+1);
- opstellen van de afrekening servicekosten (jaar T-1);
- indelen van de administratie naar:
 - afzonderlijke services en de daarbij behorende kostenverdeelsleutel;
 - afzonderlijke huurders;
 - naar reguliere en niet-reguliere (bijv. evenementen) servicekosten.

De door de managing agent in te richten servicekostenadministratie dient op zodanige wijze te worden ingericht dat voor de opdrachtgever en huurders sprake is van een transparante begroting en afrekening.

7.4 Eis FM.04 Rapporteren

De managing agent rapporteert zorgvuldig en tijdig aan de VvE, de eigenaren en de huurders. De door de VvE gewenste documenten zijn nader uitgewerkt in dit PvE en de Taakomschrijving. De VvE en individuele eigenaren verkrijgen op ieder moment op haar respectievelijk hun verzoek inzage in de administratie van de VvE en de servicekostenadministratie.

Inzage van de huurders in de servicekostenadministratie geschiedt in overleg met en met instemming van de VvE.

7.5 Eis FM.05 Overdracht van de administratie

Indien de werkzaamheden van de managing agent eindigen, dient de managing agent de administratie over te dragen aan de opdrachtgever en/of een door de opdrachtgever aan te wijzen derde.

De managing agent draagt de administratie zorgvuldig, volledig en tijdig over. De managing agent verstrekt de opdrachtgever en/of door de opdrachtgever aan te wijzen derde(n) alle noodzakelijke informatie die is benodigd voor een zorgvuldige overdracht van de administratie.

8 Eisen resultaatgebied 2b, technisch management

8.1 Eis TM.01 Werkzaamheden resultaatgebied

De managing agent verzorgt de werkzaamheden die zijn omschreven in de Taakomschrijving onder Resultaatgebied 2b, technisch management, zorgvuldig, tijdig, binnen de in dit Programma van Eisen en de Taakomschrijving beschreven kaders.

8.2 Eis TM.02 Archiveren documenten gebouw

De managing agent archiveert relevante gebouwdocumenten, waaronder tenminste wordt verstaan de meerjarenonderhoudsplanning, logboeken en garantie-, onderhouds- en revisiedocumenten van het gebouw archiveert. De documenten dienen eenvoudig voor de opdrachtgever of door de opdrachtgever aan te wijzen derde(n) beschikbaar te zijn of desgevraagd per ommekeer aan hen te kunnen worden verstrekt door de managing agent. Indien de werkzaamheden van de managing agent eindigen, draagt hij het archief over aan de opdrachtgever of aan door de opdrachtgever aan te wijzen derde(n).

Bijlage 1 Taakomschrijving managing agent

De managing agent is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beheer van gebouw MindLabs en voor het uitvoeren van het VvE-beheer ten behoeve van de VvE. In deze taakomschrijving zijn de taken en werkzaamheden van de managing agent uitgewerkt, gerubriceerd naar de resultaatgebieden in het Programma van Eisen. Werkzaamheden die niet zijn benoemd, maar die gezien de aard van de werkzaamheden, de VvE of gebouw MindLabs tot de reguliere werkzaamheden van de managing agent gerekend dienen te worden, worden geacht te zijn inbegrepen.

Resultaatgebied 1a, contractmanagement

Zorg dragen voor het facilitair proces met als doel de realisatie van de contractdoelstellingen, bewaking van contractverplichtingen en borging van risico's inclusief alle voorkomende administratie, met als resultaat een optimale kosten- en kwaliteitsbeheersing, inclusief de (tactische) aansturing van dienstverleners. De VvE blijft eigenaar van de onderliggende contracten.

In dit kader dient de managing agent tenminste de volgende werkzaamheden te verrichten:

- Aansturen van, toezien op en bijsturen van alle facilitair dienstverleners die door de VvE zijn gecontracteerd om werkzaamheden te verrichten in of ten behoeve van het gebouw MindLabs aan de hand van de (prestatie-)eisen, indicatoren en/of voorwaarden die tussen de VvE en de facilitair dienstverlener overeen zijn gekomen;
- Uitvoeren van nulmetingen bij contractovergang van een facilitair dienstverlener;
- In aanvulling op dagelijkse controles door managing agent het door derden laten uitvoeren van audits op de kwaliteit van de facilitair dienstverleners;
- Periodiek evalueren van de werkzaamheden van de facilitair dienstverleners met de VvE en gebruikers;
- Samenstellen van managementrapportages;
- Proactief adviseren van de VvE over mogelijkheden voor optimalisatie van de werkzaamheden van de facilitair dienstverleners en de eigen werkzaamheden van de managing agent met als doel een zo goed mogelijke facilitaire dienstverlening te bereiken voor een zo laag mogelijke prijs;
- Proactief adviseren van de VvE over mogelijkheden voor verduurzaming van de facilitaire werkzaamheden met als doel een zo duurzaam mogelijke facilitaire dienstverlening te bereiken voor een redelijke prijs;
- Tijdig signaleren van eventuele risico's en uitwerken van bijsturingsmaatregelen;
- Initiëren en opvolgen van door de VvE goedgekeurde of voorgestelde bijsturingsmaatregelen;
- Beschrijven en bijstellen van facilitaire processen voor zover noodzakelijk voor een goed begrip van en afstemming over de processen door direct betrokkenen;
- Onderhouden van de voor de serviceverlening vereiste contacten met derden;
- Plaatsen van bestellingen bij facilitair dienstverleners;

-
- Toezien op de inzet van de juiste (door VvE voorgeschreven) facilitair dienstverleners door huurders;
 - Verwerken, beantwoorden en archiveren van inkomende en uitgaande correspondentie ten aanzien van de serviceverlening.

Resultaatgebied 1b, locatiemanagement en -beheer

Integraal plannen en organiseren van de facilitaire dienstverlening op locatie, de doorontwikkeling daarvan, het op operationeel niveau organiseren van de facilitaire diensten en processen en het toezien op en bijdragen aan orde en netheid van de locatie.

In dit kader dient de managing agent tenminste de volgende werkzaamheden te verrichten:

- Aanstellen, coachen, beoordelen en verder ontwikkelen van een beheerder voor gebouw MindLabs in overleg met het VvE-bestuur (zie ook profiel beheerder);
 - Zorg dragen voor de toegang tot en het functioneel gebruik van het gebouw;
 - In samenwerking met de facilitair dienstverleners zorgdragen voor een schone, goed onderhouden en veilige verblijfsomgeving;
 - Toezien op correct gebruik van ruimten in en om het MindLabs-gebouw en de openbare ruimten grenzend aan het gebouw met als doel de uitstraling en (sociale) veiligheid te bevorderen;
 - Informeren van gebruikers en bezoekers, onder meer door een beheerder aan te stellen die als een herkenbaar en vriendelijk aanspreekpunt voor bezoekers fungeert;
 - Ondersteunen bij het reserveren van ruimten in het gebouw;
 - Ondersteunen bij evenementen en festiviteiten in het bruisend hart van het MindLabs-gebouw;
 - Uitvoeren van incidenteel schoonmaakonderhoud;
 - Bij feestdagen aanbrengen van versieringen in het bruisend hart van het MindLabs-gebouw;
 - Afstemmen van verhuismomenten en toezien op gebruik van het gebouw tijdens een verhuizing;
 - Inrichten van een (eigen) facilitair managementinformatiesysteem (FMIS) middels SaaS/cloud-toepassing;
 - Opvolgen en (laten) afhandelen van alle meldingen van het gebouwbeheersysteem;
 - Periodiek organiseren van ontruimingsoefeningen;
 - Uitvoering gegeven aan preventieplannen en bijhouden van logboeken;
 - Openen en sluiten van het gebouw voor bezoekers;
 - Beheren sluitplan, uitgeven en innemen sleutels en tags, administreren mutaties;
 - Fungeren als eerste aanspreekpunt (24/7) voor beveiligingsmedewerkers in geval van calamiteiten in en om het gebouw;
 - Afstemmen met hulpdiensten over het gebruik van het gebouw;
 - In geval van calamiteiten afstemmen met hulpdiensten, BHV-organisatie en aanwezigen;
 - Invullen van de rol van (hoofd-)ploegleider voor de BHV-organisatie;
 - Up-to-date houden van intentiebeleidsverklaring BHV-organisatie (afspraken tussen BHV-organisaties afzonderlijke gebruikers);
-

-
- Afstemmen met de LocHal over het gebruik van de expeditieruimte en vluchtdeuren;
 - In overleg met de eigenaren en huurders formuleren van en vorm geven aan een actief MvO-beleid voor gebouw MindLabs;
 - Volgen van ontwikkelingen en trend op het gebied van ecosystemen in het algemeen en AI-technologieën in het bijzonder om het functioneren van het MindLabs-gebouw in al zijn aspecten te optimaliseren.

Resultaatgebied 1c, gebruikerscommunicatie

Uitvoering geven aan een operationele gebruikersingang (fysiek/digitaal) waar gebruikers terecht kunnen met klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen. Tevens vindt hier de koppeling plaats van melding (gebruiker) naar oplosgroep (dienstverlener) en wordt de opvolging bewaakt.

In dit kader dient de managing agent tenminste de volgende werkzaamheden te verrichten:

- Inrichten van een servicepunt voor klachten, wensen, informatieverzoeken en storingsmeldingen (KWIS) van de gebruikers en bezoekers van het gebouw;
- Behandelen van KWIS, indien nodig in overleg met het bestuur van de VvE;
- Opstellen voor een klachtenprocedure;
- Uitgeven van wifi-codes aan bezoekers, door (laten) voeren mutaties in WaaS/NaaS-omgeving in overleg met gebruikers en SURF.

Resultaatgebied 2a, financieel management

In financiële en administratieve zin begeleiden van de VvE. Dit omvat het ondersteunen van en rapporteren aan het bestuur van de VvE en het administreren van de financiële aspecten van de VvE, waaronder tevens de financiële aspecten die samenhangen met de facilitaire processen.

In dit kader dient de managing agent tenminste de volgende werkzaamheden te verrichten:

- Opstellen van een jaarplan voor de VvE inclusief de bijbehorende begroting en deelplannen;
- Voorbereiden en bijwonen van de bestuursvergadering van de VvE;
- Voorbereiden besluitvorming door de bestuursvergadering van de VvE;
- Inrichten en beheren van de financiële administratie van de VvE;
- Beoordelen en verwerken van inkomende facturen voor de VvE;
- Namens de VvE opstellen en innen van uitgaande facturen inclusief eventuele incassoprocedures;
- Uitvoeren van betalingen voor de VvE;
- Administreren van mutaties op de bankrekening van de VvE;
- Voorbereiden van aangiftes van de VvE bij de Belastingdienst;
- Namens de VvE indienen van aangiftes bij de Belastingdienst;
- Opstellen/genereren van managementrapportages voor de VvE;
- Opstellen van kwartaalrapportages voor de VvE inclusief de bijbehorende kwartaalcijfers;

-
- Opstellen en presenteren van de jaarrekening (incl. balans, exploitatierekening en toelichting jaarstukken) van de VvE aan alle eigenaren;
 - Voorbereiden van door eigenaren verschuldigde periodieke betalingen op basis van de begroting en breukdelen;
 - Afstemmen met kascommissie van de VvE c.q. financieel specialisten van eigenaren;
 - Bijhouden van de ledenadministratie van de VvE;
 - Onderhouden van de voor het administratief en financieel beheer vereiste contacten met derden;
 - Afstemmen met eigenaren en verzekeraars over verzekeringen (afsluiten door eigenaren);
 - Actualiseren of herzien van het huishoudelijk reglement en huisregels naar aanleiding van ontwikkelingen in het gebouw MindLabs;
 - Verwerken van mutaties van personen of bevoegdheden (Kamer van Koophandel, bank, verzekeringen e.d.) binnen de VvE-structuur;
 - Verschaffen van alle benodigde informatie van de VvE aan de eigenaren en het bestuur;
 - Verwerken, beantwoorden en archiveren van inkomende en uitgaande correspondentie van de VvE;
 - Volgen van ontwikkelingen en trend op het gebied van VvE's om het functioneren van het MindLabs-gebouw in al zijn aspecten te bewaken en te optimaliseren;
 - Opstellen van een jaarplan voor de serviceverdeling inclusief de bijbehorende begroting en deelplannen;
 - Voorbereiden, bijwonen en notuleren van overleggen met huurders/gebruikers;
 - Inrichten en beheren van de financiële administratie van de serviceverlening;
 - Beoordelen en verwerken van inkomende facturen die betrekking hebben op de serviceverlening;
 - Voorbereiden van door huurders verschuldigde periodieke betalingen op basis van begrotingen en breukdelen van de servicekosten;
 - Voorbereiden van door huurders verschuldigde jaarlijkse afrekeningen op basis van feitelijke kosten en breukdelen van de servicekosten;
 - Opstellen en innen van de voorschotfacturen van de servicekosten;
 - Opstellen en innen factuur van de jaarlijkse afrekening van de servicekosten;
 - Toelichten en onderbouwen van de servicekosten aan VvE en huurders;
 - Tijdig signaleren van eventuele risico's en uitwerken van bijsturingsmaatregelen;
 - Initiëren en opvolgen van door de VvE goedgekeurde of voorgestelde bijsturingsmaatregelen;
 - Optreden als 'beheerder' in de zin van de ROZ-huurovereenkomsten die zijn gesloten tussen de gemeente Tilburg en huurders.

Resultaatgebied 2b, technisch management

Managen van het bouwkundig en installatietechnisch beheer en het onderhoud van het gebouw. De activiteiten bestaan uit het voeren van technisch management op tactisch en operationeel niveau en de aansturing van dienstverleners.

In dit kader dient de managing agent tenminste de volgende werkzaamheden te verrichten:

-
- Door een derde laten opstellen en actualiseren van het meerjarenonderhoudsplan van de VvE;
 - Door een derde laten opstellen van nulmetingen of vaststellingen van de situatie;
 - Beoordelen van en adviseren van het VvE-bestuur over een door een derde opgesteld meerjarenonderhoudsplan, nulmeting of vaststelling;
 - Uitvoering (laten) geven aan alle noodzakelijke geplande en niet-geplande onderhoudswerkzaamheden en herstellingen aan het gebouw (met uitzondering van onderhoudswerkzaamheden die onder de verantwoordelijkheid van huurders vallen);
 - Technische (begeleiding en toezicht) en administratieve (opdrachtverlening en facturatie) begeleiding van onderhoudswerkzaamheden en herstellingen in overleg met de inkoper(s) van de VvE;
 - Afhandelen (24/7) van spoedeisende storingen of calamiteiten in het gebouw;
 - Behandelen en afwikkelen van schadegevallen;
 - Bewaken van en jaarlijks rapporteren over de fysieke conditie van het MindLabs-gebouw en de daarmee samenhangende kosten;
 - Beheren van garantie-, onderhouds-, en revisiedocumenten van het gebouw;
 - Bijhouden van een onderhoudslogboek van het gebouw;
 - Digitaliseren van hardcopy-documenten van het gebouw;
 - Assisteren bij het afhandelen van eventuele restpunten van de oplevering van het gebouw en eventuele bouwgeschillen;
 - Signaleren van schades in en aan het gebouw en waar nodig het doen van aangifte bij de politie;
 - Verschaffen van alle benodigde informatie van de VvE aan de eigenaren en het bestuur;
 - Beheren en bedienen van alle gebouwinstallaties, waaronder het gebouwbeheersysteem, brandmeldcentrale, inbraakinstallatie, data-installatie, CCTV-installatie, intercominstallatie, luchtbehandelingsinstallatie en WKO-installatie;
 - Afstemmen over gebouwinstallaties met derden (specialisten);
 - Uitvoeren van kleine reparaties/vervangingen.

Bijlage 2 Functionaliteit en technische eisen FMIS-systeem

Functionaliteit

De volgende functies dienen minimaal opgenomen te worden in het FMIS:

- Het ontvangen, registreren, doorgeven en afhandelen/bewaken van klachten, wensen, verstoringen en verzoeken, waarbij automatisch een responstijd en prioritering aan een melding wordt gekoppeld (in overeenstemming met de af te stemmen SLA's (dienstverleners MindLabs).
 - Het maken van rapportages, waaronder:
 - Periodieke overzichten van klachten, wensen, verstoringen en verzoeken, inclusief doorlooptijden;
 - Periodieke overzicht van vastgestelde versus gerealiseerde responstijden (in overeenstemming met af te spreken SLA's);
 - Overzicht van aangemelde en ontvangen bezoekers;
 - Overzicht van gedane bestellingen door huurders/gebruikers;
 - Contractoverzichten, inclusief expiratietermijnen en budgetbeheer;
 - Het moet mogelijk zijn om alle relevante gegevens/tabellen uit het FMIS te kunnen exporteren naar Excel, CSV en PDF;
 - Bezoekersregistratie, waaronder:
 - Mogelijkheid tot aanmelden van bezoekers (naam, firmanaam, datum/tijdstip bezoek en ontvanger);
 - Reserveringen van (vergader)ruimten door huurders/gebruikers;
 - Het inzien van de facilitaire Producten en Diensten Catalogus door huurders/gebruikers;
 - Ruimte- en middelenbeheer, waaronder:
 - Ruimtebeheer, waarbij het gebouw is op te delen is in lagen, etages, secties en ruimtes (eventueel gekoppeld aan huurders);
 - Middelenbeheer (o.a. inventaris), waarbij middelen gekoppeld kunnen worden aan gebouwlagen, etages, secties en ruimtes. Middelen dienen gegroepeerd te kunnen worden;
 - Documentbeheer, er kunnen documenten (bijv. garanties) gekoppeld worden aan ruimten en/of middelen;
 - De mogelijkheid om in de toekomst registratiecodes aan middelen en/of ruimten te koppelen;
 - Contractregistratie, waaronder:
 - Documentbeheer, per contract;
 - Signaleringsfunctionaliteit bij aflopen van het contract;
 - Budgetbeheer per contract;
 - Bestellingen, aanwezigheid van een bestelmodule waar toekomstig dienstverleners van MindLabs af te nemen diensten (bijvoorbeeld catering) kunnen opnemen ten behoeve van huurders/gebruikers. Bestellingen worden automatisch doorgezet naar de betreffende dienstverlener;
-

-
- Aan elke melding, bestelling of reservering kan handmatig en/of automatisch een kostenplaats worden toegekend.

Technische eisen

- Er is sprake van een SaaS-/cloud-toepassing;
 - Het FMIS is toegankelijk via een smartphone of tablet (Windows, iOS of Android);
 - Het importeren van data is mogelijk op de volgende manieren: handmatig, via Excel, via CSV files en via SQL;
 - De standaardtaal is Nederlands, met de mogelijkheid tot toevoeging van een Engelstalige versie;
 - Gebruikershandleidingen zijn (digitaal) beschikbaar in de Nederlandse taal;
 - De managing agent draagt zorg voor een back-up en restore proces;
 - Minimaal de volgende rollen kunnen worden onderscheiden binnen het FMIS:
 - a. Applicatiebeheerder: een medewerker die het FMIS functioneel en technisch beheert, in dit geval een medewerker van de managing agent;
 - b. Behandelaar: een medewerker die meldingen in behandeling kan nemen en kan afhandelen;
 - c. Behandelaar met beperkte functionaliteiten: een medewerker die meldingen c.q. werkbonden voor uitsluitend zijn eigen contract in behandeling kan nemen, in dit geval medewerkers van dienstverleners van MindLabs;
 - d. Gebruikers met beperkte functionaliteiten: huurders/gebruikers. Deze dienen meldingen, reserveringen en bestellingen kunnen plaatsen en inzien. Daarnaast dient elke huurder/gebruiker gekoppeld te kunnen worden aan een kostenplaats;
 - e. Opdrachtgever heeft naast gebruikerstoegang ook toegang tot de rapportagemodule.
 - In geval van een storing van het FMIS stuurt Opdrachtnemer binnen 30 minuten na melding door Opdrachtgever een reactie met daarin een bevestiging van ontvangst en een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de storing wordt verholpen. De volgende oplostijden zijn vereist bij een storing;
 - a. Hoge prioriteit (het FMIS functioneert in het geheel niet, of vertoont ernstig verlies van functionaliteit): binnen vier werkuren na melding is de storing opgelost of is een workaround ingeregeld;
 - b. Middelmatige prioriteit (het FMIS vertoont een of meer hinderlijke tekortkomingen, maar kan nog zonder groot verlies van functionaliteit worden gebruikt): binnen vier werkuren na melding is de storing opgelost of is een workaround ingeregeld;
 - c. Lage prioriteit (het FMIS vertoont tekortkomingen, maar kan normaal worden gebruikt): binnen zestien uur na respons is de storing opgelost;
 - Updates/upgrades dienen bekend gemaakt te worden aan Opdrachtgever en kosteloos beschikbaar te worden gesteld;
 - Opdrachtgever blijft ten alle tijden eigenaar van alle data en informatie aanwezig in het FMIS – systeem.
-

Bijlage 3 Profiel beheerders

Van de managing agent wordt verwacht dat hij beheerders in gebouw MindLabs aanstelt, coacht, beoordeelt en verder ontwikkelt. De VvE gaat ervan uit dat de beheerder een belangrijke rol vervult bij de uitvoering van de hiervoor beschreven resultaatgebieden door de managing agent. De wijze waarop de managing agent dat in dient te vullen, is niet nader uitgewerkt in dit document. Hieronder wordt op hoofdlijnen wel een aantal aspecten benoemt die tenminste onderdeel uitmaken van het profiel en/of de werkzaamheden van de beheerder.

- Er is tenminste één beheerder aanwezig op weekdays van 7.30 tot 22.30 uur.
- De beheerder opereert in een gebouw dat huisvesting biedt aan een ecosysteem van onderling verbonden onderwijsinstellingen en commerciële organisaties met als kernwoorden excellente en relatiegerichte samenwerking en innovatie. Van de beheerder wordt nadrukkelijk verwacht dat hij/zij oog heeft voor het ecosysteem en zijn/haar werkzaamheden ten dienste stelt van de verdere versterking van de samenwerkende organisaties en het ecosysteem;
- De beheerder is de ogen en oren van de organisaties in gebouw MindLabs. De beheerder heeft echt oog en oor voor medewerkers, studenten en bezoekers in het gebouw en zorgt voor een huiselijk gevoel. Hij/zij hoort echt bij de organisaties in het MindLabs-gebouw en maakt/zorgt dat studenten en bezoekers zich ook in het publieke deel van het gebouw gezien weten;
- De beheerder beheerst de Nederlandse taal vloeiend en is goed in staat Engelstalige medewerkers of bezoekers te woord te staan;
- In een publiek toegankelijk gebouw met een grote diversiteit aan gebruikers kunnen zich calamiteiten voordoen. De beheerder is in staat knelpunten snel te signaleren en de-escalerend te werken. Indien nodig schakelt hij direct met hulpdiensten;
- De beheerder is in staat het gebouwbeheersysteem en de brandmeldinstallatie te bedienen. Verder is de beheerder opgeleid als BHV-er en is in staat de rol van (hoofd)ploegleider BHV op zich te nemen;
- De beheerder beschikt over een VOG voor de werkzaamheden in MindLabs;
- Enkele van de organisaties in gebouw MindLabs hebben medewerkers in dienst die organisatiespecifieke beheerwerkzaamheden voor hen uitvoeren, zoals het klaarzetten van meubilair voor toetsen, diploma-uitreikingen en open dagen en het beheren van de laboratoria en studio's in gebouw MindLabs. Van de beheerder wordt verwacht dat hij/zij dagelijks, als ware hij/zij een directe collega, met deze medewerkers afstemt en verbindingen legt die de samenwerking versterken.

Colofon

Project

MindLabs beheerconcept

Projectnummer

17901A

Opdrachtgever

Gemeente Tilburg en Fontys

Referentienummer

2105141504R4-BF

Datum

30 juni 2021

Status

Definitief

Auteur(s)

Bert Fransen

Revisor(s)

Bart Mak, VFM facility experts

Projectleider

Bert Fransen

Team Sygma BV

Kastanjelaan 500

5616 LZ Eindhoven

T +31 (0)40 258 7788

post@sygma.nl

www.sygma.nl

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Team Sygma BV.

